



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Elaboración e implementación de un manual de
procedimientos para el control de proyectos en la
gestión de procesos administrativos de una empresa del
rubro telecomunicaciones**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Alan Pastor SALAMANCA LÓPEZ

ASESOR

Julio Alejandro SALAS BACALLA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales


<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Salamanca, A. (2017). *Elaboración e implementación de un manual de procedimientos para el control de proyectos en la gestión de procesos administrativos de una empresa del rubro telecomunicaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

1536.
26.
10(e)
85



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú. DECANA DE AMERICA)

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL ✓

ACTA N°081-VDAP-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **jueves 21 de diciembre de 2017**, a las 11:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis: ✓

**"ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE PROYECTOS EN LA
GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DEL
RUBRO TELECOMUNICACIONES"**

Que presenta el Bachiller:

SALAMANCA LÓPEZ, ALAN PASTOR ✓

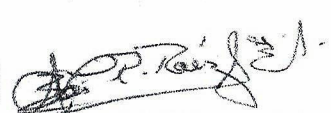
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 11:35... horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de QUINCE (15), lo cual se comunicó públicamente.

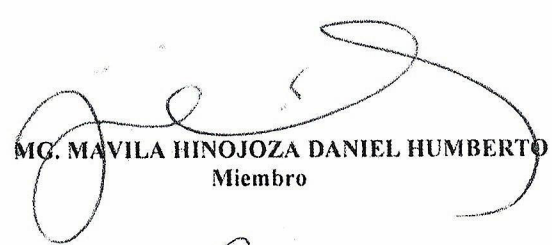
Ciudad Universitaria, 21 de diciembre del 2017



MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO
Presidente



MG. RAEZ GUEVARA LUIS ROLANDO
Miembro



MG. MAVILA HINOJOZA DANIEL HUMBERTO
Miembro



MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO
Asesor

N° 1536

Luis Galvez Tapia

03/01/18

-C



RESUMEN

El propósito de este trabajo consiste en la elaboración de un Manual de Procedimientos que permitirá establecer los controles para el adecuado seguimiento de los proyectos por parte del área de Administración y Liquidaciones en una empresa del rubro de Telecomunicaciones, determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas.

Este trabajo tiene incidencia directa en los clientes internos como externos ya que este manual aportará a que se logre un servicio predecible, coherente y confiable en la atención de requerimientos de áreas interrelacionadas así como de atención a nuestros clientes.

Para realizar el trabajo se emplearon técnicas de investigación, entre las cuales destaca la que se realizó a través de una encuesta en el área de Administración y Liquidaciones, investigación que nos permitió cuantificar los datos obtenidos y aplicar una forma de análisis estadístico.

Además, se recolectará información mediante entrevistas y observación directa de las actividades que se realizan en el área de estudio como técnicas complementarias al análisis previamente realizado.

ABSTRACT

The purpose of this work consists of the preparation of a Procedures Manual that will allow to establish the controls for the adequate monitoring of the projects by the Administration and Liquidations area in a Telecommunications company, determining the tasks to be carried out and those responsible from the same.

This work has a direct impact on internal and external clients, as this manual will contribute to a predictable, coherent and reliable service in meeting interrelated area requirements as well as customer service.

In order to carry out the work, research techniques were used, among which the one carried out through a survey in the area of Administration and Liquidations stands out, a research that allowed us to quantify the data obtained and apply a form of statistical analysis.

In addition, information will be collected through interviews and direct observation of the activities carried out in the study area as complementary techniques to the previously conducted analysis.